

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan laboratorium secara parsial berdasarkan dimensi: *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Tangibles* berpengaruh, sedangkan dimensi: *Assurance* dan *Empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten.
2. Pelayanan laboratorium secara simultan berdasarkan dimensi: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten.
3. Besarnya tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten yang dapat dijelaskan oleh pelayanan laboratorium berdasar dimensi: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*, adalah 73,60%.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti masih banyak keterbatasan antara lain:

1. Sampel yang diteliti hanya terbatas pada pasien yang memeriksakan kesehatan di laboratorium Puskesmas Karangdowo, Klaten, yaitu pada Analisis Pengaruh Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Karangdowo, Klaten.

2. Keterbatasan yang lain adalah pada metode *survey* yaitu peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden, dimana responden bisa saja tidak mengisi dalam responnya dikarenakan sebagian responden belum pernah melakukan pengisian kuesioner.
3. Variabel yang diteliti hanya variabel dimensi pelayanan kesehatan yaitu: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*, sehingga masih ada kemungkinan faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti tarif, kebersihan, antrian dan lain-lain.
4. Obyek penelitian adalah pasien rawat jalan Puskesmas dengan tingkat pendidikan yang bervariasi sehingga kemungkinan jawaban responden adalah bias, bisa terjadi karena kurangnya pemahaman responden terhadap pertanyaan kuesioner khususnya bagi pasien dengan tingkat pendidikan rendah.
5. Alat ukur yang digunakan hanya kuesioner saja, tanpa diikuti oleh observasi atau wawancara mendalam terhadap pelayanan yang diberikan petugas, sehingga pendekatan kurang bisa terangkat secara komprehensif.

### **C. Saran**

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan, maka untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan rawat jalan penulis memberikan saran berikut:

1. Kepada Kepala Puskesmas Karangdowo, Klaten mengingat sumber daya manusia sangat menentukan tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka sebaiknya meningkatkan dan mempertahankan kualitas SDM dengan memberikan pelatihan-pelatihan, seminar, studi lanjut, sehingga dihasilkan kinerja yang maksimal dan dapat memberikan kepuasan yang maksimal pula terhadap pasien.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Reliability*, *Responsiveness*, serta *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga kualitas pelayanan di Puskesmas Karangdowo, Klaten perlu ditingkatkan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan yaitu dari variabel *Reliability*, antara lain: petugas laboratorium datang lebih awal sehingga dapat segera melayani pendaftaran pasien, menyerahkan hasil sesuai dengan janji hasil yang ditentukan, dari variabel *Responsiveness*, antara lain: adanya ketanggapan dari petugas laboratorium dalam menjelaskan hasil pemeriksaan kepada pasien, adanya perhatian petugas laboratorium terhadap keluhan pasien, dari variabel *Tangibles*, antara lain: peningkatan dalam pemenuhan peralatan-peralatan yang digunakan, terjaganya kebersihan dan kerapian ruangan laboratorium.
3. Penelitian yang lebih rasional hendaknya dilakukan untuk menggali faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan informasi puskesmas.
4. Dengan mempertimbangkan anggaran belanja Puskesmas dengan menambah peralatan yang modern sehingga ketepatan dan kecepatan yang dihasilkan akan lebih cepat serta akurat yang dapat memberikan kepuasan pada pasien atau pelanggan.
5. Pihak laboratorium di Puskesmas Karangdowo, Klaten dengan meningkatkan fasilitas peralatan dengan ruang pelayanan yang bersih, ventilasi udara yang memadai, serta selalu tersusun rapi menambah dan melengkapi peralatan puskesmas yang belum ada.

6. Mempertimbangkan pasien *safety* atau lebih baik diperhatikan dalam rangka memberikan kepuasan dan jaminan keselamatan pasien untuk mendapatkan pemeriksaan yang nyaman.
7. Untuk penelitian berikutnya sebaiknya perlu dilakukan riset lebih mendalam tentang perilaku pasien sebab masih terdapat beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan dapat dilakukan penelitian lebih mendalam tentang dimensi pelayanan yang lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

# LAMPIRAN

**Lampiran 1****Permohonan Ijin Penelitian dari Universitas**

**UNIVERSITAS SETIA BUDI**  
 Jl. Let. Jen Sutoyo, Mojosongo-Solo 57127, Telp. 0271-852518, Fax 0271-853275  
 Homepage : www.setiabudi.ac.id, e-mail : info@setiabudi.ac.id

No. Formulir	: FM/ PM-REK-004/11
Rev	: 01
Tgl Terbit	: 12 November 2009

Nomor : 24.D4 / FIK-USB / V / 2013  
 Lamp. : -  
 Hal : **Ijin penelitian**

Kepada : **Yth. Kepala**  
**PUSKESMAS KARANGDOWO**  
**di.**  
**Klaten**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Program D-IV Analisis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mohon ijin untuk melakukan penelitian, bagi mahasiswa sebagai berikut :

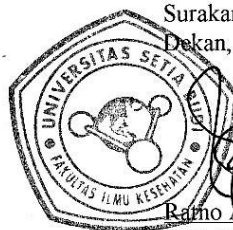
N a m a : **MARGARETA WIJAYANTI**  
 NIM : **05.12.0160.N**  
 Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Karangdowo Kab. Klaten**  
 Tanggal : **01 - 25 Juni 2013**

Hal-hal yang berkaitan dengan administrasi, kami serahkan sepenuhnya pada kebijaksanaan yang ada.

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 24 Mei 2013

Dekan,



*[Handwritten Signature]*  
**Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc.**  
 NIS. 01.04.076

**Lampiran 2****PERMOHONAN RESPONDEN**

Kepada Yth :  
Bp/Ibu/Sdr/Sdri  
Pengguna Jasa Pelayanan Laboratorium  
Di Puskesmas Karangdowo, Klaten

Dengan Hormat,

Kami mahasiswa D-IV Analis Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta:

Nama : Margareta Wijayanti

NIM : 05.12.0160 N

Bersama surat permohonan ini kami akan melakukan penelitian untuk menyusun skripsi yang berjudul : PENGARUH PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KARANGDOWO, KLATEN. Penelitian ini tidak akan menimbulkan akaibat yang merugikan, kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan sebagai kepentingan penelitian sebagai syarat tugas akhir studi D-IV Analis Kesehatan. Untuk keperluan tersebut kami mohon Bp/Ibu/Sdr/Sdri agar membantu kami dalam mengumpulkan data yang kami perlukan dengan mengisi pertanyaan dalam kuesioner ini dengan kesungguhan hati.

Atas kesediaan Bp/Ibu/Sdr/Sdri dalam mengisi jawaban dari pertanyaan kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

**(Margareta Wijayanti)**

**Lampiran 3****KUESIONER****PENGARUH PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KARANGDOWO KABUPATEN KLATEN**

IDENTITAS RESPONDEN :

1. Nama : .....
2. Usia : .....
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki            b. Perempuan
4. Pekerjaan : a. PNS                            d. Petani  
    b. TNI / POLRI            e. Pelajar / Mahasiswa  
    c. Swasta/Dagang        f. Lain-lain
5. Tingkat Pendidikan:            a. SD                                    d. Akademi / D2 / D3  
    b. SMP                                 e. Sarjana ( S1 / S2 / S3 )  
    c. SMA

**Petunjuk :**

- Mohon diberi tanda silang (x) sesuai dengan identitas diri bapak / ibu / saudara.



**Petunjuk :**

- Isilah Pertanyaan berikut ini menurut pendapat atau pengalaman Bapak / Ibu / Saudara selama periksa di laboratorium klinik Puskesmas Karangdowo, Klaten.
- Beri tanda (✓) pada jawaban yang telah disediakan

**Keterangan :**

SS : Apabila Bapak/Ibu/Saudara sangat setuju terhadap pernyataan ini.

S : Apabila Bapak/Ibu/Saudara setuju terhadap pernyataan ini.

TS : Apabila Bapak/Ibu/Saudara tidak setuju terhadap pernyataan ini.

STS : Apabila Bapak/Ibu/Saudara sangat tidak setuju terhadap pernyataan ini.

**A. Variabel *Reliability* /Kehandalan**

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Prosedur pelayanan pendaftaran pasien laboratorium rawat jalan yang cepat.				
2	Antrian pengambilan darah yang tidak lama dan urut pendaftaran.				
3	Petugas laboratorium dalam memeriksa pasien dengan teliti, cepat, tepat dan akurat.				
4	Petugas laboratorium memberikan hasil <b>tidak</b> tepat waktu				
5	Pengambilan darah yang tepat dan tidak diulang.				

**B. Variabel *Responsiveness* / Ketanggapan**

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Petugas laboratorium dengan tanggap mendengar keluhan pasien sewaktu mendaftarkan diri untuk periksa laboratorium.				
2	Petugas pengambil darah memperhatikan, memberikan motivasi dan menjelaskan tentang pengambilan darah.				
3	<b>Tidak</b> ada komunikasi yang baik antara petugas laboratorium dengan pasien.				
4	Petugas laboratorium dengan tanggap mendengar semua keluhan pasien sehingga diarahkan pada waktu minta pemeriksaan.				
5	Petugas laboratorium dengan cepat dan memberikan tanggapan kepada pasien rawat jalan tentang hasil pemeriksaan.				

### C. Variabel Assurance/Jaminan

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Petugas laboratorium mempunyai pengetahuan dan ketrampilan di dalam melayani dan mendaftarkan pasien rawat jalan.				
2	Petugas laboratorium mempunyai pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan dalam memeriksa sampel pasien rawat jalan.				
3	Jaminan keamanan dan kepercayaan dalam saat memeriksa pasien.				
4	Alat-alat laboratorium yang digunakan bersih dan aman.				
5	Fasilitas di dalam ruangan <b>tidak</b> lengkap dan <b>tidak</b> memenuhi syarat.				

### D. Variabel Empathy/Perhatian

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Petugas laboratorium <b>tidak</b> mengenal pasien dengan baik.				
2	Petugas laboratorium mengingat status pasien sebelumnya baik tentang keluhan, data pemeriksaan sebelumnya, dll				
3	Petugas laboratorium dengan penuh sabar melayani pasien dengan baik.				
4	Petugas laboratorium perhatian terhadap pasien rawat jalan tanpa memandang latar belakang sosial dan ekonomi.				
5	Petugas laboratorium menjelaskan cara kerja tindakan yang akan dilakukan sebelum melakukan tindakan kepada pasien rawat jalan.				

### E. Variabel Tangibles/Bukti Fisik

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Ruang tunggu laboratorium Puskesmas Karangdowo, Klaten yang bersih, rapi dan nyaman.				
2	Penataan ruang di laboratorium Puskesmas Karangdowo, Klaten <b>tidak</b> rapi dan <b>tidak</b> teratur.				
3	Ruang pemeriksaan Puskesmas Karangdowo, Klaten bersih, rapi dan teratur.				
4	Puskesmas Karangdowo, Klaten memiliki peralatan dan fasilitas laboratorium lengkap dan memadai.				
5	Petugas laboratorium berpakaian yang rapi dan sopan.				

#### F. Variabel Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan laboratorium di Puskesmas Karangdowo, Klaten memuaskan, cepat, tepat, dan akurat.				
2	Laboratorium di Puskesmas Karangdowo, Klaten memberikan adanya jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan yang memuaskan saat pasien diperiksa.				
3	Petugas laboratorium di Puskesmas Karangdowo, Klaten memberikan pelayanan yang <b>tidak memuaskan</b> dalam hal tidak tanggap dan tidak cepat dalam menyelesaikan keluhan pasien.				
4	Petugas laboratorium di Puskesmas Karangdowo, Klaten memberikan adanya perhatian yang memuaskan dalam hal hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan pasien.				
5	Laboratorium di Puskesmas Karangdowo, Klaten menyediakan fasilitas ruangan yang memuaskan berupa kebersihan, kerapian, dan kenyamanan yang terjaga dengan baik.				

**Lampiran 4****Skor Hasil Uji Coba Penelitian**

<i>No</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangibles</i>	<i>Patient Satisfaction</i>
1	4 4 4 4 4	4 4 4 3 4	4 4 4 3 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 3
2	4 3 2 3 3	3 3 3 3 4	3 3 3 4 3	4 4 4 3 4	3 3 3 3 3	3 3 3 3 4
3	4 3 3 3 4	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	4 4 3 4 4	4 3 3 3 3	3 3 3 3 3
4	3 3 4 3 4	3 3 3 4 3	3 3 3 3 4	4 4 3 3 3	4 4 3 3 3	3 3 3 3 3
5	4 4 4 4 4	3 3 3 3 4	4 4 4 3 4	3 3 3 4 4	3 3 4 3 3	3 3 3 3 3
6	3 4 4 4 3	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 3 4	4 3 3 4 4	3 4 4 4 4
7	4 4 4 4 4	4 4 4 4 3	4 4 4 4 4	4 4 4 4 3	3 4 4 4 4	4 4 4 4 4
8	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4
9	4 4 4 4 4	4 4 3 4 4	4 4 3 4 3	3 3 4 4 4	4 3 4 4 4	4 4 4 4 4
10	3 3 3 3 4	4 4 3 3 4	3 3 2 2 4	3 3 4 4 4	3 3 3 4 3	3 3 4 4 4
11	3 4 4 3 4	3 3 3 3 3	3 3 4 3 4	4 4 3 3 4	3 3 2 3 3	4 3 2 2 3
12	3 4 4 3 4	4 3 3 3 3	3 3 4 3 3	3 3 3 3 4	4 4 3 3 3	4 4 3 3 3
13	3 3 2 4 3	3 3 3 4 4	4 4 3 3 4	4 3 3 3 3	3 4 4 3 3	4 3 3 3 3
14	4 4 3 4 4	3 3 4 4 4	4 4 3 3 3	4 3 4 4 4	3 2 2 3 4	4 4 4 3 3
15	4 3 4 3 4	3 3 3 3 2	3 3 3 4 3	3 4 3 3 4	3 4 3 3 3	3 4 3 3 3
16	4 4 4 4 4	3 3 4 4 4	3 2 3 3 2	3 4 3 4 3	3 3 3 3 3	4 3 4 3 4
17	3 4 4 3 4	3 3 3 4 3	3 4 3 3 4	3 3 3 2 3	3 2 3 2 2	3 3 4 3 3
18	4 4 4 3 4	3 3 4 4 4	4 4 3 4 4	4 3 3 4 4	3 3 4 3 3	3 3 4 3 4
19	4 3 3 3 4	4 4 3 4 4	3 2 4 2 3	4 4 3 4 4	3 4 3 3 4	3 3 3 2 2
20	4 4 3 3 4	3 3 2 3 3	4 4 4 4 3	3 3 3 3 3	4 4 4 3 3	4 2 2 3 3
21	4 4 4 4 4	3 3 3 3 3	2 2 3 3 3	4 4 4 3 4	4 4 4 3 4	4 3 4 4 4
22	4 4 4 3 3	3 3 3 3 3	4 4 3 4 4	4 4 3 3 3	3 3 3 3 2	3 3 3 3 3
23	4 4 3 4 4	4 3 4 4 4	3 3 3 3 4	4 4 4 4 3	3 4 3 3 3	3 4 4 4 4
24	2 2 3 2 3	3 3 4 4 4	4 3 3 3 3	4 3 3 4 4	4 3 3 3 3	3 3 2 3 3
25	3 3 4 3 4	3 3 3 3 2	3 3 3 3 4	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	4 4 3 3 3
26	3 3 3 3 4	2 2 3 3 3	3 3 3 3 3	3 2 3 3 3	3 3 2 3 2	2 3 3 2 2
27	4 4 3 3 3	3 3 3 3 3	4 3 4 4 4	3 3 4 3 3	3 3 3 4 3	3 3 3 4 3
28	4 3 4 3 3	4 4 4 3 4	3 3 3 3 3	3 3 3 3 4	3 3 4 4 3	3 3 4 3 4
29	4 4 3 3 4	3 3 3 3 4	4 4 4 3 3	4 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3
30	3 3 3 3 4	4 3 4 4 4	3 4 4 4 4	4 3 4 3 4	3 3 4 4 4	4 4 4 3 3

**Lampiran 5**

**Skor Hasil Penelitian**

No	Reliability	R_Total	Responsiveness	RS_Total	Assurance	A_Total	Empathy	E_Total	Tangibles	T_Total	Patient Satisfaction	PS_Total
1	4 4 4 4 4	20	4 4 4 3 4	19	4 4 4 3 4	19	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 3	19
2	4 3 2 3 3	15	3 3 3 3 4	16	3 3 3 4 3	16	4 4 4 3 4	19	3 3 3 3 3	15	3 3 3 3 4	16
3	4 3 3 3 4	17	3 3 3 3 3	15	3 3 3 3 3	15	4 4 3 4 4	19	4 3 3 3 3	16	3 3 3 3 3	15
4	3 3 4 3 4	17	3 3 3 4 3	16	3 3 3 3 4	16	4 4 3 3 3	17	4 4 3 3 3	17	3 3 3 3 3	15
5	4 4 4 4 4	20	3 3 3 3 4	16	4 4 4 3 4	19	3 3 3 4 4	17	3 3 4 3 3	16	3 3 3 3 3	15
6	3 4 4 4 3	18	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 4	20	4 4 4 3 4	19	4 3 3 4 4	18	3 4 4 4 4	19
7	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 3	19	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 3	19	3 4 4 4 4	19	4 4 4 4 4	20
8	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 4	20
9	4 4 4 4 4	20	4 4 3 4 4	19	4 4 3 4 3	18	3 3 4 4 4	18	4 3 4 4 4	19	4 4 4 4 4	20
10	3 3 3 3 4	16	4 4 3 3 4	18	3 3 2 2 4	14	3 3 4 4 4	18	3 3 3 4 3	16	3 3 4 4 4	18
11	3 4 4 3 4	18	3 3 3 3 3	15	3 3 4 3 4	17	4 4 3 3 4	18	3 3 2 3 3	14	4 3 2 2 3	14
12	3 4 4 3 4	18	4 3 3 3 3	16	3 3 4 3 3	16	3 3 3 3 4	16	4 4 3 3 3	17	4 4 3 3 3	17
13	3 3 2 4 3	15	3 3 3 4 4	17	4 4 3 3 4	18	4 3 3 3 3	16	3 4 4 3 3	17	4 3 3 3 3	16
14	4 4 3 4 4	19	3 3 4 4 4	18	4 4 3 3 3	17	4 3 4 4 4	19	3 2 2 3 4	14	4 4 4 3 3	18
15	4 3 4 3 4	18	3 3 3 3 2	14	3 3 3 4 3	16	3 4 3 3 4	17	3 4 3 3 3	16	3 4 3 3 3	16
16	4 4 4 4 4	20	3 3 4 4 4	18	3 2 3 3 2	13	3 4 3 4 3	17	3 3 3 3 3	15	4 3 4 3 4	18
17	3 4 4 3 4	18	3 3 3 4 3	16	3 4 3 3 4	17	3 3 3 2 3	14	3 2 3 2 2	12	3 3 4 3 3	16
18	4 4 4 3 4	19	3 3 4 4 4	18	4 4 3 4 4	19	4 3 3 4 4	18	3 3 4 3 3	16	3 3 4 3 4	17
19	4 3 3 3 4	17	4 4 3 4 4	19	3 2 4 2 3	14	4 4 3 4 4	19	3 4 3 3 4	17	3 3 3 2 2	13
20	4 4 3 3 4	18	3 3 2 3 3	14	4 4 4 4 3	19	3 3 3 3 3	15	4 4 4 3 3	18	4 2 2 3 3	14
21	4 4 4 4 4	20	3 3 3 3 3	15	2 2 3 3 3	13	4 4 4 3 4	19	4 4 4 3 4	19	4 3 4 4 4	19
22	4 4 4 3 3	18	3 3 3 3 3	15	4 4 3 4 4	19	4 4 3 3 3	17	3 3 3 3 2	14	3 3 3 3 3	15
23	4 4 3 4 4	19	4 3 4 4 4	19	3 3 3 3 4	16	4 4 4 4 3	19	3 4 3 3 3	16	3 4 4 4 4	19

24	2	2	3	2	3	12	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14
25	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17
26	3	3	3	3	4	16	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	2	13	2	3	3	2	2	12
27	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16
28	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	17
29	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	4	16	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	3	4	3	4	18	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18
31	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16
32	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17
33	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16
34	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17
36	3	3	3	2	2	13	4	2	2	2	3	13	3	3	3	2	2	13	4	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	3	3	3	2	2	13
37	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	3	17
38	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18
39	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	2	12	3	2	3	3	2	13	3	2	3	2	3	13
40	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16
41	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
42	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19
43	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17
44	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17
45	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	15
46	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16
47	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
48	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
49	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17
50	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18
51	3	2	3	3	3	14	3	2	2	3	2	12	3	2	3	3	2	13	4	2	2	3	2	13	4	2	2	3	2	13	3	2		3	3	14

52	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
53	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18
54	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17
55	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	3	2	13
56	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	4	19
57	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	3	4	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17
58	4	3	3	3	4	16	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	3	17
59	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
60	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
61	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19
62	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16
63	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18
64	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	3	18
65	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	2	3	3	2	14	4	2	3	3	2	14	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15
66	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16
67	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	18
68	4	4	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
6	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	2	3	15	4	3	3	2	3	15	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	3	16
70	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19
71	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
72	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18
74	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18
75	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	3	4	3	3	2	14	3	2	3	3	2	13
76	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
77	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	3	17
78	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
79	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	18
80	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16

81	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17
82	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18
83	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	3	16
84	4	4	3	3	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
85	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19
86	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18
87	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	3	17
88	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17
89	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18
90	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18
91	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16
92	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17
93	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16
94	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
95	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17
96	3	3	3	2	2	13	4	2	2	2	3	13	3	3	3	2	2	13	4	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	3	3	3	2	2	13
97	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	3	17
98	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18
99	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	2	12	3	2	3	3	2	13	3	2	3	2	3	13
100	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16
101	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
102	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19
103	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17
104	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17
105	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	15
106	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16
107	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
108	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
109	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17



110	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18
111	3	2	3	3	3	14	3	2	2	3	2	12	3	2	3	3	2	13	4	2	2	3	2	13	4	2	2	3	2	13	3	2	3	3	3	14
112	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
113	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18
114	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17
115	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	13
116	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	4	19
117	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	3	4	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17
118	4	3	3	3	4	16	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	3	17
119	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
120	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
121	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19
122	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16
123	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18
124	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	3	18
125	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	2	3	3	2	14	4	2	3	3	2	14	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15
126	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16
127	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	18
128	4	4	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
129	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	2	3	15	4	3	3	2	3	15	4	3	3	2	3	14	4	3	3	3	3	16
130	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19
131	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
132	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17
133	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18
134	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18
135	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	3	4	3	3	2	14	3	2	3	3	2	13
136	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
137	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	3	17
138	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19

139	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	18						
140	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16
141	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17
142	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18
143	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	3	16
144	4	4	3	3	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
145	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19
146	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18
147	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	3	17
148	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17
149	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18
150	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18
151	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16
152	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17
153	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16
154	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
155	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17
156	3	3	3	2	2	13	4	2	2	2	3	13	3	3	3	2	2	13	4	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	3	3	3	2	2	13
157	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	3	17
158	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18
159	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	2	12	3	2	3	3	2	13	3	2	3	2	3	13
160	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16
161	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
162	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	19
163	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17
164	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17
165	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	15
166	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16
167	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20

168	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
169	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17
170	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18
171	3	2	3	3	3	14	3	2	2	3	2	12	3	2	3	3	2	13	4	2	2	3	2	13	4	2	3	3	3	14
172	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15
173	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19
174	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17
175	4	4	3	3	4	18	3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	13

**Lampiran 6****Variabel RELIABILITY****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
R1	3.60	.563	30
R2	3.57	.568	30
R3	3.50	.630	30
R4	3.33	.547	30
R5	3.77	.430	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	14.17	2.420	.433	.670
R2	14.20	2.028	.707	.546
R3	14.27	2.409	.353	.711
R4	14.43	2.323	.524	.632
R5	14.00	2.828	.334	.704

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.77	3.495	1.870	5

**Lampiran 7****Variabel *RESPONSIVENESS*****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
RS1	3.33	.547	30
RS2	3.23	.504	30
RS3	3.33	.547	30
RS4	3.47	.507	30
RS5	3.50	.630	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RS1	13.53	2.671	.643	.731
RS2	13.63	2.861	.589	.750
RS3	13.53	2.740	.597	.746
RS4	13.40	3.007	.486	.780
RS5	13.37	2.585	.562	.761

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.87	4.120	2.030	5

**Lampiran 8****Variabel ASSURANCE****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3.43	.568	30
A2	3.37	.669	30
A3	3.37	.556	30
A4	3.30	.596	30
A5	3.50	.572	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	13.53	2.809	.654	.650
A2	13.60	2.386	.748	.599
A3	13.60	3.352	.352	.755
A4	13.67	3.057	.463	.720
A5	13.47	3.292	.365	.752

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.97	4.378	2.092	5

**Lampiran 9****Variabel *EMPATHY*****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.633	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
E1	3.60	.498	30
E2	3.43	.568	30
E3	3.40	.498	30
E4	3.40	.563	30
E5	3.60	.498	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	13.83	1.937	.448	.551
E2	14.00	1.862	.400	.573
E3	14.03	2.033	.369	.588
E4	14.03	1.895	.382	.582
E5	13.83	2.075	.336	.603

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.43	2.806	1.675	5

**Lampiran 10****Variabel TANGIBLES****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.724	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
T1	3.33	.479	30
T2	3.30	.596	30
T3	3.27	.640	30
T4	3.27	.521	30
T5	3.20	.610	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	13.03	2.999	.401	.707
T2	13.07	2.685	.438	.696
T3	13.10	2.438	.525	.661
T4	13.10	2.783	.484	.679
T5	13.17	2.420	.581	.636

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.37	3.895	1.974	5



**Lampiran 11****Variabel *PATIENT SATISFACTION*****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KP1	3.40	.563	30
KP2	3.33	.547	30
KP3	3.37	.669	30
KP4	3.20	.610	30
KP5	3.30	.596	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	13.20	3.683	.306	.800
KP2	13.27	3.375	.492	.744
KP3	13.23	2.806	.629	.695
KP4	13.40	2.869	.687	.674
KP5	13.30	3.045	.607	.705

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.60	4.662	2.159	5

**Lampiran 12****Hasil Uji Regresi****Regression****Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Patient_Satisfaction	16.83	1.842	175
Reliability	16.89	1.681	175
Responsiveness	16.91	1.954	175
Assurance	16.80	2.155	175
Empathy	16.84	2.133	175
Tangibles	16.73	2.072	175

**Correlations**

		<i>satisfaction</i>	<i>reliability</i>	<i>responsiveness</i>	<i>assurance</i>	<i>empathy</i>	<i>tangibles</i>
<i>Pearson Correlation</i>	<i>satisfaction</i>	1.000	.725	.817	.746	.795	.792
	<i>reliability</i>	.725	1.000	.674	.693	.737	.684
	<i>responsiveness</i>	.817	.674	1.000	.812	.872	.827
	<i>assurance</i>	.746	.693	.812	1.000	.870	.822
	<i>emphaty</i>	.795	.737	.872	.870	1.000	.854
	<i>tangibles</i>	.792	.684	.827	.822	.854	1.000
<i>Sig. (1-tailed)</i>	<i>satisfaction</i>	.	.000	.000	.000	.000	.000
	<i>reliability</i>	.000	.	.000	.000	.000	.000
	<i>responsiveness</i>	.000	.000	.	.000	.000	.000
	<i>assurance</i>	.000	.000	.000	.	.000	.000
	<i>emphaty</i>	.000	.000	.000	.000	.	.000
	<i>tangibles</i>	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	<i>satisfaction</i>	175	175	175	175	175	175
	<i>reliability</i>	175	175	175	175	175	175
	<i>responsiveness</i>	175	175	175	175	175	175
	<i>assurance</i>	175	175	175	175	175	175
	<i>emphaty</i>	175	175	175	175	175	175
	<i>tangibles</i>	175	175	175	175	175	175

### Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

### Analisis regresi linier berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.862	.744	.736	.946	.744	98.071	5	169	.000	1.900

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

b. Dependent Variable: Patient Satisfaction

### ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	438.921	5	87.784	98.071	.000 <sup>a</sup>
Residual	151.274	169	.895		
Total	590.194	174			

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy,

b. Dependent Variable: Patient Satisfaction

Sumber: data primer yang telah diolah

**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.442	.759		1.899	.059		
<i>Reliability</i>	.272	.064	.248	4.218	.000	.439	2.276
<i>Responsiveness</i>	.373	.080	.396	4.666	.000	.210	4.754
<i>Assurance</i>	.003	.072	.004	.046	.963	.214	4.675
<i>Empathy</i>	.045	.090	.052	.502	.617	.139	4.196
<i>Tangibles</i>	.220	.073	.247	3.007	.003	.224	4.457

*Dependent Variable: Patient Satisfaction*

*Sumber: data primer yang telah diolah*

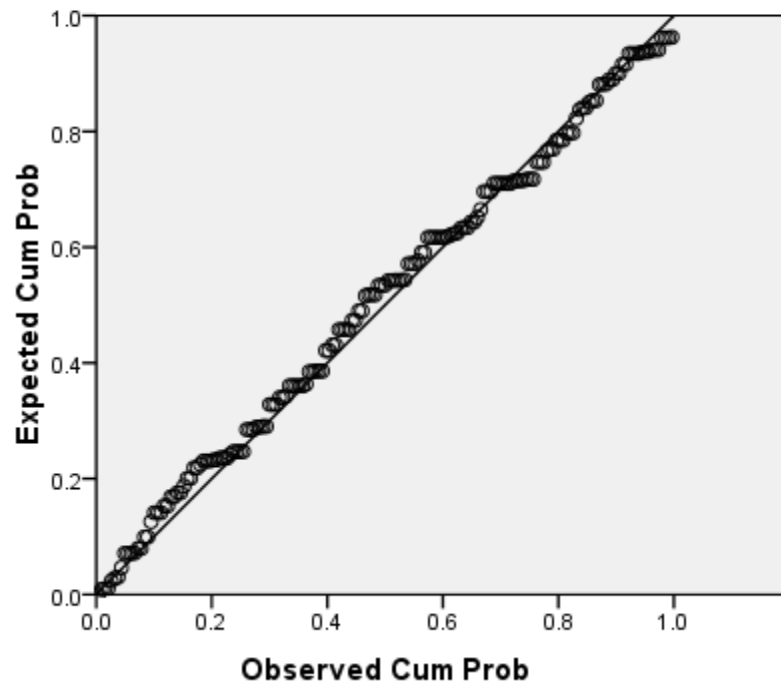
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.83	19.71	16.83	1.588	175
Std. Predicted Value	-2.521	1.809	.000	1.000	175
Standard Error of Predicted Value	.073	.522	.160	.071	175
Adjusted Predicted Value	12.82	19.70	16.84	1.587	175
Residual	-4.795	1.686	.000	.932	175
Std. Residual	-5.068	1.782	.000	.986	175
Stud. Residual	-5.454	1.835	-.004	1.019	175
Deleted Residual	-5.554	2.081	-.008	.999	175
Stud. Deleted Residual	-5.991	1.848	-.008	1.040	175
Mahal. Distance	.031	51.974	4.971	6.635	175
Cook's Distance	.000	.785	.013	.065	175
Centered Leverage Value	.000	.299	.029	.038	175

a. Dependent Variable: Patient\_Satisfaction

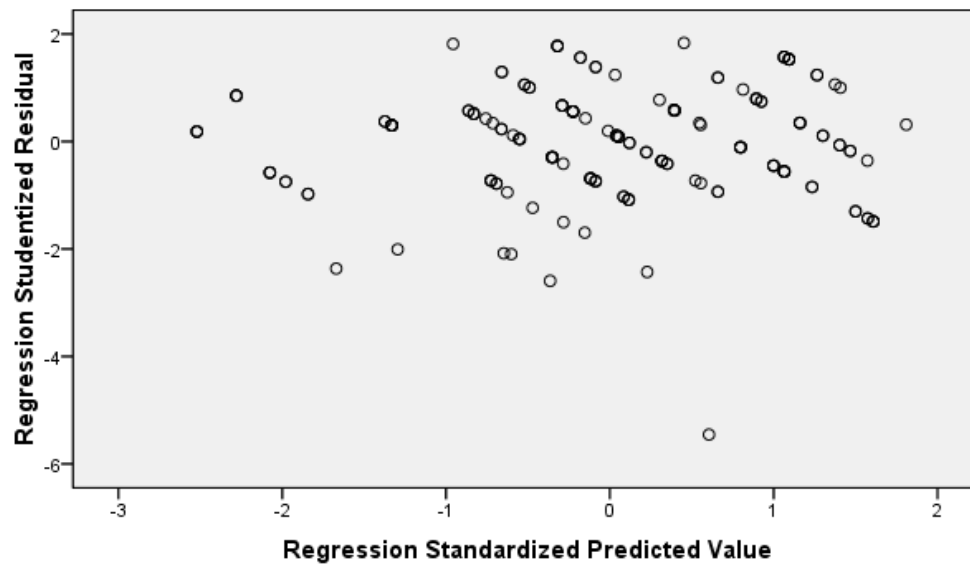
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Patient\_Satisfaction



### Scatterplot

Dependent Variable: Patient\_Satisfaction



Lampiran 13

## NILAI-NILAI CHI KUADRAT

dk	Taraf signifikansi					
	50%	30%	20%	10%	5%	1%
1	0,455	1,074	1,642	2,706	3,481	6,635
2	0,139	2,408	3,219	3,605	5,591	9,210
3	2,366	3,665	4,642	6,251	7,815	11,341
4	3,357	4,878	5,989	7,779	9,488	13,277
5	4,351	6,064	7,289	9,236	11,070	15,086
6	5,348	7,231	8,558	10,645	12,592	16,812
7	6,346	8,383	9,803	12,017	14,017	18,475
8	7,344	9,524	11,030	13,362	15,507	20,090
9	8,343	10,656	12,242	14,684	16,919	21,666
10	9,342	11,781	13,442	15,987	18,307	23,209
11	10,341	12,899	14,631	17,275	19,675	24,725
12	11,340	14,011	15,812	18,549	21,026	26,217
13	12,340	15,19	16,985	19,812	22,368	27,688
14	13,332	16,222	18,151	21,064	23,685	29,141
15	14,339	17,322	19,311	22,307	24,996	30,578
16	15,338	18,418	20,465	23,542	26,296	32,000
17	16,337	19,511	21,615	24,785	27,587	33,409
18	17,338	20,601	22,760	26,028	28,869	34,805
19	18,338	21,689	23,900	27,271	30,144	36,191
20	19,337	22,775	25,038	28,514	31,410	37,566
21	20,337	23,858	26,171	29,615	32,671	38,932
22	21,337	24,939	27,301	30,813	33,924	40,289
23	22,337	26,018	28,429	32,007	35,172	41,638
24	23,337	27,096	29,553	33,194	35,415	42,980
25	24,337	28,172	30,675	34,382	37,652	44,314
26	25,336	29,246	31,795	35,563	38,885	45,642
27	26,336	30,319	32,912	36,741	40,113	46,963
28	27,336	31,391	34,027	37,916	41,337	48,278
29	28,336	32,461	35,139	39,087	42,557	49,588
30	29,336	33,530	36,250	40,256	43,775	50,892

Lampiran 14TABEL R SATU SISI

df	t 5	t	r
1	6.3138	3.0777	.9511
2	2.9200	1.8856	.8000
3	2.3534	1.6377	.6870
4	2.1318	1.5332	.6084
5	2.0150	1.4759	.5509
6	1.9432	1.4398	.5067
7	1.8946	1.4149	.4716
8	1.8595	1.3968	.4428
9	1.8331	1.3830	.4187
10	1.8125	1.3722	.3981
11	1.7959	1.3634	.3802
12	1.7823	1.3562	.3646
13	1.7709	1.3502	.3507
14	1.7613	1.3450	.3383
15	1.7531	1.3406	.3271
16	1.7459	1.3368	.3170
17	1.7396	1.3334	.3077
18	1.7341	1.3304	.2992
19	1.7291	1.3277	.2914
20	1.7247	1.3253	.2841
21	1.7207	1.3232	.2774
22	1.7171	1.3212	.2711
23	1.7139	1.3195	.2653
24	1.7109	1.3178	.2598
25	1.7081	1.3163	.2546
26	1.7056	1.3150	.2497
27	1.7033	1.3137	.2451
28	1.7011	1.3125	.2407
29	1.6991	1.3114	.2366
30	1.6973	1.3104	.2327
31	1.6955	1.3095	.2289
32	1.6939	1.3086	.2254
33	1.6924	1.3077	.2220
34	1.6909	1.3070	.2187
35	1.6896	1.3062	.2156
36	1.6883	1.3055	.2126
37	1.6871	1.3049	.2097
38	1.6860	1.3042	.2070

df	t 5	t	r
39	1.6849	1.3036	.2043
40	1.6839	1.3031	.2018
41	1.6829	1.3025	.1993
42	1.6820	1.3020	.1970
43	1.6811	1.3016	.1947
44	1.6802	1.3011	.1925
45	1.6794	1.3006	.1903
46	1.6787	1.3002	.1883
47	1.6779	1.2998	.1863
48	1.6772	1.2994	.1843
49	1.6766	1.2991	.1825
50	1.6759	1.2987	.1806
51	1.6753	1.2984	.1789
52	1.6747	1.2980	.1772
53	1.6741	1.2977	.1755
54	1.6736	1.2974	.1739
55	1.6730	1.2971	.1723
56	1.6725	1.2969	.1708
57	1.6720	1.2966	.1693
58	1.6716	1.2963	.1678
59	1.6711	1.2961	.1664
60	1.6706	1.2958	.1650
61	1.6702	1.2956	.1636
62	1.6698	1.2954	.1623
63	1.6694	1.2951	.1610
64	1.6690	1.2949	.1598
65	1.6686	1.2947	.1586
66	1.6683	1.2945	.1574
67	1.6679	1.2943	.1562
68	1.6676	1.2941	.1550
69	1.6672	1.2939	.1539
70	1.6669	1.2938	.1528
71	1.6666	1.2936	.1517
72	1.6663	1.2934	.1507
73	1.6660	1.2933	.1497
74	1.6657	1.2931	.1486
75	1.6654	1.2929	.1477

**Lampiran 15**TABLE VALUES OF  $r_{\text{product moment}}$ 

N	The Level of Significant		N	The Level of Significant	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081



Lampiran 16

## Surat Ijin Penelitian dari Puskesmas



**PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KLATEN  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)  
KARANGDOWO**

Alamat: Sentono, Karangdowo No. Telp. 0272 898315

**SURAT KETERANGAN  
NOMOR: 440/453/VII/13/14.29**

Berdasarkan surat dari Bappeda Klaten bulan Juni 2013 perihal Permohonan Ijin Penelitian, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama : Margareta Wijayanti  
NIM : 05.12.0160.N  
Fakultas : Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta

Telah melakukan penelitian guna membuat skripsi dengan judul: PENGARUH PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KARANGDOWO KABUPATEN KLATEN pada 24 Juni s.d. 24 Juli 2013.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Karangdowo, 24 Juli 2013  
Kepala Puskesmas Karangdowo  
*[Signature]*  
dr. Sigit Joko Nugroho  
NIP. 19751118 200501 1 005